
This is the **published version** of the bachelor thesis:

Martín Porras, Mireia; Rubio Carbonero, Gema, dir. Traducción e interpretación con refugiados : un largo camino por recorrer. 2021. (1202 Grau en Traducció i Interpretació 1203 Grau en Traducció i Interpretació 1204 Grau en Traducció i Interpretació 822 Grau en Traducció i Interpretació)

This version is available at <https://ddd.uab.cat/record/249177>

under the terms of the  license

FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

GRADO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

TRABAJO DE FIN DE GRADO
Curso 2020-2021

**Traducción e interpretación con refugiados:
un largo camino por recorrer**

Mireia Martín Porras
1495146

TUTORA
GEMA RUBIO CARBONERO

Barcelona, 7 de junio de 2021

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

Datos del TFG

Título: Traducción e interpretación con refugiados: un largo camino por recorrer
Traducció i interpretació amb refugiats: un llarg camí per recórrer
Translation and interpreting with refugees: a long way to go

Autora: Mireia Martín Porras

Tutora: Gema Rubio Carbonero

Centro: Universitat Autònoma de Barcelona

Estudios: Grado de Traducción e Interpretación

Curso académico: 2020-2021

Palabras clave

Traducción en los servicios públicos, interpretación en los servicios públicos, asilo, refugio, protección internacional, legislación.

Traducció als serveis públics, interpretació als serveis públics, asil, refugi, protecció internacional, legislació.

Community translation, community interpreting, asylum, refuge, international protection, legislation.

Resumen del TFG

Este estudio tiene por objetivo investigar el funcionamiento de la traducción e interpretación en los servicios públicos en el ámbito del asilo y refugio en la provincia de Barcelona. La investigación consta de dos partes: por un lado, el marco teórico, en el que se expone la situación actual de los desplazamientos forzados, se explica en qué consiste la figura del traductor e intérprete en este contexto y se recogen las leyes que regulan este servicio; por otro lado, la parte práctica, en la que se tratan seis entrevistas a entidades y organizaciones que trabajan en el ámbito de la protección internacional con el objetivo de conocer la demanda, la efectividad y las funciones de esta vertiente de la traducción e interpretación.

Resum del TFG

Aquest estudi té per objectiu investigar el funcionament de la traducció i interpretació als serveis públics en l'àmbit de l'asil i refugi a la província de Barcelona. La recerca consta de dues parts: d'una banda, el marc teòric, en el qual s'exposa la situació actual dels desplaçaments forçats, s'explica en què consisteix la figura del traductor i intèrpret en aquest context i es recullen les lleis que regulen aquest servei; d'altra banda, la part pràctica, en la qual es tracten sis entrevistes a entitats i organitzacions que treballen en l'àmbit de la protecció internacional amb l'objectiu de conèixer la demanda, l'efectivitat i les funcions d'aquest vessant de la traducció i interpretació.

Abstract

This Bachelor's Degree Final Project aims to understand in depth how community translation and interpreting work in the field of asylum and refuge in the province of Barcelona. This research consists of two parts. On the one hand, the theoretical framework, which deals with the current situation of forced displacements, explains the role of the translator and interpreter in this context and presents the laws that regulate this service. On the other hand, the practical part, which consists of analysing six interviews with entities and organisations that work in the field of international protection with the aim of determining the demand, effectiveness and functions of this branch of translation and interpreting.

Aviso legal

© Mireia Martín Porras, Barcelona, 2021. Todos los derechos reservados.

Ningún contenido de este trabajo puede ser objeto de reproducción, comunicación pública, difusión y/o transformación, de forma parcial o total, sin el permiso o la autorización de su autor/a.

Avís legal

© Mireia Martín Porras, Barcelona, 2021. Tots els drets reservats.

Cap contingut d'aquest treball pot ser objecte de reproducció, comunicació pública, difusió i/o transformació, de forma parcial o total, sense el permís o l'autorització del seu autor/de la seva autora.

Legal notice

© Mireia Martín Porras, Barcelona, 2021. All rights reserved.

None of the content of this academic work may be reproduced, distributed, broadcasted and/or transformed, either in whole or in part, without the express permission or authorization of the author.

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO CONTEXTUAL.....	3
2.1.	LOS SOLICITANTES DE ASILO EN LA ACTUALIDAD	3
2.2.	MARCO JURÍDICO EUROPEO	5
2.3.	MARCO JURÍDICO ESPAÑOL	5
3.	MARCO TEÓRICO	9
3.1.	TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	9
3.2.	TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN CON REFUGIADOS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	11
3.3.	TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN CON REFUGIADOS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS CATALANES	12
3.4.	ESTADO DE LA CUESTIÓN	13
4.	METODOLOGÍA.....	16
5.	ANÁLISIS.....	18
5.1.	FUNCIONAMIENTO GENERAL DE LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN.....	18
5.2.	LIMITACIONES DETECTADAS.....	24
5.3.	PUNTOS FUERTES DETECTADOS	31
6.	PROPUESTAS DE MEJORA.....	34
7.	CONCLUSIÓN	38
8.	BIBLIOGRAFÍA	40
9.	ANEXOS.....	45
9.1.	ANEXO 1: PROCEDIMIENTO DE LA SOLICITUD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL	45
9.2.	ANEXO 2: ESQUEMAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN.....	46
9.3.	ANEXO 3: TRÍPTICO CREADO POR LA AUTORA DE ESTE TRABAJO	47

1. INTRODUCCIÓN

La creciente llegada de refugiados al continente europeo ha supuesto un gran reto para todos los profesionales que trabajan en el ámbito del asilo y el refugio. La comunicación es uno de los derechos fundamentales que se debe brindar a las personas refugiadas al llegar al país de acogida. Por ese motivo, la labor del traductor e intérprete es de gran importancia en este contexto. En el presente trabajo, se trata la figura del traductor e intérprete en los servicios públicos enfocada en el trabajo con refugiados. Para ello, se analiza la situación actual en la provincia de Barcelona, se estudian los retos que supone esta modalidad y se proponen una serie de mejoras para solucionar los problemas actuales de esta vertiente de la traducción e interpretación.

Este trabajo de fin de grado consta de dos partes: una parte teórica y una parte práctica. En primer lugar, se explican de manera teórica los conceptos principales que conciernen al tema de estudio. Entre ellos, se lleva a cabo una contextualización de la situación de las personas refugiadas en Barcelona y se trata de definir la figura del traductor e intérprete en los servicios públicos enmarcada en este contexto. En segundo lugar, se analizan los datos procedentes de seis entrevistas realizadas con diferentes entidades y organizaciones que trabajan con refugiados para estudiar cómo funciona este servicio en la práctica y elaborar conclusiones basadas en la experiencia de los entrevistados.

El presente trabajo consta de tres objetivos principales. En primer lugar, reunir y aportar información sobre este sector de la traducción e interpretación, puesto que es uno de los más desconocidos e infravalorados entre la población. En segundo lugar, investigar y entender en profundidad cómo funcionan los servicios de traducción e interpretación con refugiados en la provincia de Barcelona desde un punto de vista práctico a partir de la experiencia de los seis entrevistados. Por último, proponer una serie de recomendaciones de mejora basadas en los resultados de la investigación. La necesidad de estos servicios es cada vez más latente dada la situación mundial actual, por lo que resulta primordial llevar a cabo estudios que analicen y defiendan el buen ejercicio de esta profesión.

La hipótesis que plantea este estudio es que los refugiados llegados a Barcelona no reciben los servicios de un traductor o intérprete profesional y cualificado. Este

trabajo pretende afirmar o negar dicha hipótesis y exponer de manera precisa las causas de su resolución. Para ello, este estudio se divide en tres bloques. Por un lado, se utilizan artículos académicos, *workshops* y conferencias sobre el tema, que dan información sobre la situación presente y pasada del contexto social y lingüístico que se trata en el presente trabajo. Por otro lado, leyes e informes accesibles en línea para llevar a cabo una contextualización del objeto de estudio. Finalmente, las entrevistas con las seis organizaciones, que ayudan a entender en profundidad cómo funciona el servicio. Este sistema de documentación basado en tres fuentes diferentes permite llevar a cabo una triangulación de los datos.

Por último, se espera que este trabajo aporte visibilidad al sector de la traducción e interpretación con refugiados y, además, exponga los diferentes problemas que presenta esta modalidad; con lo cual, se hace una aportación académica, profesional y social. Por un lado, se pretende hacer una aportación académica en este sector a través de una investigación profunda que aporte datos detallados y precisos gracias al enfoque cualitativo del presente trabajo. Por otro lado, una aportación profesional, ya que se reflexiona sobre los problemas característicos de esta modalidad de la traducción e interpretación y se proponen recomendaciones de mejora. Por último, se pretende hacer una aportación social a través de estas propuestas de mejora, ya que la comunicación es un derecho fundamental de cualquier ser humano y, por lo tanto, defender un servicio de traducción e interpretación de calidad resulta una necesidad social latente en el mundo actual.

2. MARCO CONTEXTUAL

Este apartado se divide en dos bloques. Por un lado, se expone la situación actual de los solicitantes de asilo y refugio a nivel global y en España. Por otro lado, se presenta la regulación europea y española aplicable en este contexto y el procedimiento que deben seguir los solicitantes de asilo y refugio para acreditar esta condición.

2.1. Los solicitantes de asilo en la actualidad

La estadística de asilo de Eurostat (2020) muestra que, en 2019, 676 300 solicitantes de asilo pidieron protección internacional en los 27 Estados miembro de la Unión Europea, lo que supone un incremento del 11,2% en comparación con 2018. En España, la publicación *Asilo en Cifras 2019* del Ministerio de Interior registró en ese año 118 446 solicitantes de protección internacional, de los cuales 13 278 fueron situados en Cataluña (Oficina de Asilo y Refugio, 2020). En 2018, «4736 personas fallecieron mientras trataban de llegar a un lugar seguro, principalmente en rutas marítimas. El Mediterráneo sigue siendo la más mortal del mundo» (CEAR, 2019). Cifras tan impactantes como las anteriormente mencionadas reflejan la gravedad de la situación mundial actual, en la que miles de personas se ven prácticamente obligadas a huir de su país en busca de un futuro mejor e incluso, en algunos casos, simplemente sobrevivir.

La imagen que se proyecta en los medios de comunicación españoles de los solicitantes de asilo está altamente asociada con el continente africano. Sin embargo, los datos muestran que el continente con mayor número de solicitantes de protección internacional es América, con un total de 96 389 personas en 2019, en contraste con las 10 676 procedentes de África (Oficina de Asilo y Refugio, 2020). En 2019, los diez principales países de origen de los solicitantes de protección internacional en España fueron los siguientes: Venezuela (40 886), Colombia (29 410), Honduras (6803), Nicaragua (5935), El Salvador (4784), Perú (3999), Marruecos (2559), Siria (2452), Ucrania (2386) y Georgia (1815) (Oficina de Asilo y Refugio, 2020).

A nivel global, la cooperación internacional es una de las herramientas básicas para solucionar las emergencias que están teniendo lugar actualmente en diferentes países. Entre los motivos por los cuales las personas se ven obligadas a huir de su país se encuentra la violencia, la inseguridad o la falta de medios vitales fundamentales o

servicios básicos. Por ejemplo, en Venezuela, las personas huyen del país por motivos de violencia, inseguridad, amenazas y falta de alimentos y medicinas. Muchos habitantes carecen de documentación y permisos, por lo que son despojados de sus derechos y son más vulnerables a la explotación laboral y sexual, el tráfico de personas, la violencia, la discriminación y la xenofobia (ACNUR, sin fecha); en Siria, millones de personas han huido a través de la frontera, escapando de las bombas y las balas que han devastado su hogar (ACNUR, sin fecha).

A medida que las familias continúan moviéndose buscando un sitio seguro y los ataques se intensifican, el acceso a la ayuda humanitaria es complicado, pero el mayor problema es sin duda la violencia. Las familias no deberían tener que elegir entre morir por las bombas o morir por el frío.

(Save the Children, 2020)

Los datos recogidos en España muestran que el 15,67% de los solicitantes de asilo en 2019 fueron niños de entre 0 y 13 años (Oficina de Asilo y Refugio, 2020). «Más de 30 millones de niñas y niños de todo el mundo han sido víctimas de desplazamientos forzados a causa de la violencia y la guerra. Millones más huyen de la pobreza extrema y la falta de servicios básicos, como salud o educación» (Unicef, 2020). Tal y como explica el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (sin fecha):

Los niños y niñas refugiados y migrantes no acompañados constituyen un grupo particularmente vulnerable expuesto a sufrir formas extremas de violencia, trata de seres humanos, abusos físicos, psicológicos y sexuales antes y/o después de su llegada al territorio de la Unión Europea.

Los principales países receptores de refugiados a nivel mundial en 2019 fueron: Turquía (3,6 millones), Colombia (1,8 millones), Pakistán (1,4 millones), Uganda (1,4 millones) y Alemania (1,1 millones). «Contrariamente a lo que se piensa, el 85% trata de buscar refugio en países vecinos, generalmente con escasos recursos para poder garantizarles una acogida digna y el respeto de sus derechos humanos» (CEAR, 2019). El comité español de ACNUR (2019) indica que: «Los países de ingresos altos acogen de

media a 2,7 refugiados por cada mil habitantes; los países de ingresos medios o bajos, a 5,8; y los países más pobres acogen a un tercio de todos los refugiados del mundo».

2.2. Marco jurídico europeo

El 28 de julio de 1951 se adoptó en Ginebra la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, ratificada por 149 Estados parte y calificada como «el texto más importante [...] que sirve como piedra angular para la protección de los refugiados en todo el mundo» (Barbadillo, 2013, p. 13). El propósito principal de la Convención era resolver la situación de miles de refugiados como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial. Sin embargo, «este texto solo hace referencia a las personas afectadas por dicha guerra [...]. También tiene un límite temporal, pues los actos de persecución de estas personas debían haber tenido lugar antes del 1 de enero de 1951» (Barbadillo, 2013, p. 13).

Más tarde, el 4 de octubre de 1967, entró en vigor el Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados, también conocido como Protocolo de Nueva York, cuya función es eliminar las limitaciones territoriales y temporales de la Convención de 1951. Marta Barbadillo (2013, p. 16) afirma que:

Actualmente, la Convención de Ginebra y el Protocolo de Nueva York continúan siendo los textos internacionales de referencia para todos los países firmantes en materia de protección internacional, aunque además cada país tenga su legislación en cuanto a asilo e inmigración.

2.3. Marco jurídico español

En España, la Constitución se considera «la norma suprema que regula la estructura jurídica y la interrelación de las normas» (Navas&Cusí, 2018), según la pirámide de Kelsen. El Artículo 13 de la Constitución, que hace mención a las personas extranjeras y solicitantes de asilo, establece lo siguiente:

1. Los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título en los términos que establezcan los tratados y la ley.

2. Solamente los españoles serán titulares de los derechos reconocidos en el artículo 23, salvo lo que, atendiendo a criterios de reciprocidad, pueda establecerse por tratado o ley para el derecho o sufragio activo y pasivo en las elecciones municipales.
3. La extradición sólo se concederá en cumplimiento de un tratado o de la ley, atendiendo al principio de reciprocidad. Queda excluidos de la extradición los delitos políticos, no considerándose como tales los actos de terrorismo.
4. La ley establecerá los términos en que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar del derecho de asilo en España.

(Título I, Capítulo primero, Artículo 13)

La legislación española vigente en materia de asilo y refugio es la Ley 12/2009 de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. Esta ley «trata de garantizar el respeto de los derechos humanos y el derecho a acceder a protección internacional en cualquiera de sus dos formas: el asilo y la protección subsidiaria» (Barbadillo, 2013, p. 17). El artículo 3, una de las disposiciones más destacadas de esta ley, establece lo siguiente:

La condición de refugiado se reconoce a toda persona que, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país, o al apátrida que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, por los mismos motivos no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él, y no esté incurso en alguna de las causas de exclusión del artículo 8 o de las causas de denegación o revocación del artículo 9.

(art. 3 LDAPS, de 30 de octubre)

Las personas llegadas a España que desean acreditar la condición de refugiado mencionada en el anterior artículo pasan a formar parte de un proceso en el que se valora si la persona en cuestión cumple con los criterios para obtener protección internacional. El comité español del ACNUR (2019) explica que:

La Determinación de la Condición de Refugiado (RSD, por sus siglas en inglés) es el procedimiento legal o administrativo mediante el cual los gobiernos o ACNUR determinan si una persona que busca la protección internacional es considerada un refugiado bajo las normas internacionales,

regionales o nacionales. La Determinación de la Condición de Refugiado es un procedimiento fundamental para que las personas refugiadas puedan disfrutar de sus derechos, según lo prevé el derecho internacional.

ACNUR es el organismo de la Organización de las Naciones Unidas que protege a los refugiados y garantiza el cumplimiento de sus derechos. Este organismo establece una serie de normas para «ofrecer orientación particularmente sobre los procedimientos para determinar la elegibilidad de la condición de refugiado mediante el examen individual de las solicitudes particulares» (ACNUR, 2003, p. 1). El procedimiento de solicitud de asilo y refugio cuenta con diferentes fases, según lo establecido en la Ley 12/2009 y CEAR (Anexo 1).

En primer lugar, las personas solicitantes de asilo disponen de un mes tras su entrada a España para presentar la solicitud en los puestos fronterizos, el Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE), las oficinas de extranjería, en Jefaturas Provinciales del Cuerpo Nacional de Policía (CNP) o en la Oficina de Asilo y Refugio (OAR). En esta primera fase, la persona solicitante relata su testimonio y tiene derecho a asistencia letrada y de intérprete gratuitas.

A continuación, una vez presentada la solicitud, OAR cuenta con un mes para estudiarla. Durante este período, la persona dispone de documentación provisional como solicitante de protección internacional. Si una vez transcurrido el plazo no se le comunica la resolución, se entiende como admitida a trámite. Si la solicitud se admite a trámite, en función del caso, se realiza con urgencia o según el procedimiento ordinario. La tramitación de urgencia tiene una duración máxima de tres meses, mientras que la duración máxima del procedimiento ordinario es de seis meses. En este momento, la persona solicitante de asilo recibe la nueva documentación.

Finalmente, el estudio realizado por la OAR se deriva a la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio (CIAR), quien toma la decisión de proponer la resolución al Ministerio del Interior. La resolución favorable supone la concesión del estatuto de refugiado, de la protección subsidiaria o la autorización de residencia por razones humanitarias.

El propio ACNUR reconoce que «la determinación de la condición de refugiado puede tener profundas implicaciones en la vida y seguridad de los individuos en

cuestión» (ACNUR, 2003, p. 1). Por lo tanto, los solicitantes de asilo deben explicar con todo tipo de detalle su historia a los trabajadores que evalúan su condición para poder garantizar la correcta resolución de la petición. De acuerdo con ACNUR:

Todas las comunicaciones entre el solicitante y el ACNUR deben tener lugar en un idioma que el solicitante comprenda y en el que pueda comunicarse claramente. En muchos casos, este será la lengua materna del solicitante, pero en muchos otros esto no será posible. Los solicitantes deben tener acceso a los servicios de intérpretes capacitados y calificados en todas las etapas del procedimiento para la determinación de la condición de refugiado, incluso durante los procedimientos de registro, primera instancia, apelación, cancelación, revocación, cesación y reapertura.

(ACNUR, 2003, p. 17)

Como se aprecia en la anterior cita, ACNUR reconoce la figura del intérprete como un elemento esencial para el proceso de resolución de la solicitud de asilo. El servicio de traducción e interpretación es imprescindible en este tipo de escenarios en los que los usuarios ponen sus vidas en manos de los proveedores. Contextos tan delicados como el asilo y refugio deben tratarse con especial atención y, para ello, las personas solicitantes deben ser capaces de comunicarse en la lengua en la que se sientan más cómodas. Hechos como este destacan la importancia de este trabajo, que analiza y evalúa este servicio en la provincia de Barcelona.

3. MARCO TEÓRICO

A continuación, se trata la figura del traductor e intérprete en los servicios públicos en tres niveles, que evolucionan desde una concepción general de esta profesión hasta una más específica y precisa de acuerdo con el tema principal de este estudio. Para ello, se presentan las diferentes características de la traducción e interpretación en los servicios públicos, el uso de este servicio en el ámbito del asilo y refugio y su regulación en Cataluña. Por último, se expone la situación actual de este servicio basada en diferentes estudios relacionados con esta materia.

3.1. Traducción e interpretación en los servicios públicos

La traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) parece ser uno de los sectores más desconocidos de esta profesión. En español, esta modalidad de interpretación también se denomina interpretación comunitaria, cultural, de enlace, dialogada o social (Abril, 2006, p. 33). En el plano internacional, y más concretamente, en Estados Unidos, este servicio es conocido como *community interpreting*; a diferencia del Reino Unido, donde se denomina *public service interpreting* (Abril, 2006, p. 21).

Esta modalidad de la traducción e interpretación se encarga de hacer posible la comunicación entre, por un lado, los servicios públicos de un país, y, por otro lado, los usuarios de dichos servicios que no hablan las lenguas oficiales o dominantes del país en cuestión. Vargas-Urpí et al. (2011) explican que la profesión del traductor-intérprete en los servicios públicos nació, principalmente, como consecuencia de los movimientos de población de los siglos XX y XXI. Surgió para dar respuesta a la falta de comunicación lingüística y cultural entre un sector de la población, principalmente inmigrantes y turistas, y los distintos servicios de la Administración (hospitales, escuelas, oficinas de atención al ciudadano, comisarías de policía, juzgados, etc.).

La traducción e interpretación en los servicios públicos cuenta con una serie de rasgos que le aportan un carácter muy diferenciado del resto de modalidades. Anne Martin (sin fecha) explica que, en primer lugar, es intrasocial, es decir, es un tipo de comunicación que se da entre los integrantes de una sociedad. Además, las lenguas empleadas en esta modalidad no suelen ser los principales idiomas europeos, sino que

suelen ser idiomas y dialectos de menos difusión en Europa, a diferencia de la traducción e interpretación de conferencias. En tercer lugar, se trata de una comunicación bilateral, por lo que la persona encargada de brindar el servicio debe ser capaz de cambiar constantemente de dirección lingüística con mucha rapidez. Por último, esta modalidad, en comparación con las demás, destaca por su interpersonalidad, dada la cercanía física con los interlocutores.

Los servicios públicos responden a las necesidades primarias de la sociedad. Por ello, ser capaz de comunicarse durante su uso resulta primordial. Marta Barbadillo (2013, p. 8) afirma que:

La función del traductor e intérprete en los servicios públicos es sumamente compleja, pues no solamente necesita dominar dos lenguas o dialectos, sino que también su trabajo supone ciertas dificultades específicas. Es imprescindible que también conozca las dos culturas, con el objetivo de poder solucionar posibles malentendidos culturales o lagunas sociales. También es de suma importancia para el traductor e intérprete en los servicios públicos respetar las máximas de confidencialidad, profesionalidad, fidelidad e imparcialidad.

En el campo de la interpretación, se utilizan diferentes modalidades en función de las características de la situación comunicativa. Según Hertog (2010, p. 49), algunos ejemplos son los siguientes:

- Interpretación bilateral: entrevista policial, visita médica o alquiler de una vivienda.
- Interpretación consecutiva (con toma de notas): testimonio de un solicitante de asilo o de un testigo en el tribunal.
- Interpretación susurrada (*chuchotage*): reuniones con pocos clientes, como reuniones escolares o alegatos finales de la defensa en el tribunal.
- Traducción a la vista: todo tipo de documentos oficiales.
- Interpretación telefónica o por videoconferencia.

3.2. Traducción e interpretación con refugiados en los servicios públicos

Tal y como indican León-Pinilla et al. (2016), la traducción e interpretación con refugiados gira en torno al solicitante de asilo o refugiado a lo largo de todo el proceso de asilo en el país de acogida. Este servicio se realiza en distintos ámbitos:

- Judicial, policial y procedimiento de asilo: Gestión de la petición de asilo, policía, servicios penitenciarios y justicia.
- Sanitario: Incluye sanidad y salud mental o terapia.
- Social: Atención social a inmigrantes, centros de juventud y familia y centros de acogida de refugiados.

En España, la Oficina de Asilo y Refugio, perteneciente al Ministerio del Interior, cuenta con una plantilla de intérpretes. Además, existe un contrato anual con una empresa externa para dotar de intérpretes a todo el territorio nacional durante las entrevistas de solicitud de protección internacional. En este contexto, existen una serie de normas relacionadas con la interpretación. En primer lugar, si es posible, es el solicitante quien elige el idioma en el que se quiere comunicar. En segundo lugar, el intérprete debe ser una persona cualificada y con conocimientos o experiencia en materia de asilo. Aún así, la Oficina de Asilo y Refugio expone que cuando se trata de idiomas o dialectos poco conocidos, no es posible en todas las ocasiones encontrar un intérprete cualificado. En tercer lugar, este organismo garantiza la imparcialidad de los intérpretes; se contratan personas neutras que no tengan relación con el solicitante ni formen parte de una etnia o bando contrario al solicitante. En cuarto lugar, el intérprete, de la misma manera que el resto de los asistentes a las entrevistas, está obligado a mantener la confidencialidad y ser fiel al contenido de la misma. En el caso de necesitar aclaraciones, se debe informar a la otra parte implicada. Por último, el intérprete debe limitarse a su función comunicativa, es decir, no se puede usar al intérprete para verificar la nacionalidad del solicitante o pedir su opinión sobre el contenido de la entrevista (Barbadillo, 2013, pp. 47-48).

3.3. Traducción e interpretación con refugiados en los servicios públicos catalanes

Arumí et al. (2011a) explican que, en Cataluña, el primer documento legislativo que surgió para dar respuesta a la necesidad latente de la figura del traductor-intérprete con refugiados fue el «Pla de Ciutadania i Immigració 2005-2008», en el que se hace una referencia muy vaga de este tipo de profesionales. En el momento en el que apareció de este plan, todavía era necesario definir el tipo de perfil que se adecuaría mejor a las necesidades de la población. Sin embargo, en las zonas con más necesidad, se empezaron a organizar de manera sistemática los servicios de interpretación y mediación social. De este modo, las comarcas con más densidad de población inmigrante empezaron a incorporar intérpretes y mediadores en sus plantillas y, poco a poco, les siguieron el resto de comarcas. Barcelona, Badalona y Santa Coloma iniciaron, a nivel local, sus propias respuestas frente las necesidades comunicativas que tenían lugar en los servicios públicos.

El 19 de diciembre de 2009 se firmó el «Pacte Nacional per a la Immigració». Uno de los retos principales que plantea este documento es «dimensionar los servicios públicos i garantizar su acceso a todas las personas» (Generalitat de Catalunya, 2009, p. 54). Este pacto propone fomentar el uso del catalán como lengua común, favorecer la convivencia de diferentes culturas y adaptar los servicios públicos a la creciente sociedad diversa con un servicio universal de acogida, entre otros aspectos. Para ello, se considera necesario reforzar ciertas políticas relacionadas con el ámbito lingüístico en el contexto educativo, sanitario, social y jurídico. Este pacto propone:

19. Posar una assistència lingüística puntual i de qualitat, a disposició dels i les professionals dels serveis públics que ho requereixin, optimitzant recursos humans i tecnològics. Aquests serveis s'han de donar de forma puntual i transitòria, ja que el coneixement de la llengua comuna es considera una eina de mobilitat social i un deure cívic.

1. Emprendre accions de mediació en la salut per atendre la població immigrada.
2. Contractar sistemes o serveis de traducció per facilitar la comunicació entre el personal penitenciari, les autoritats judicials i els interns estrangers.
3. Disposar d'un sistema de traductors per als programes d'atenció a menors i joves estrangers.
4. Elaborar una guia per a professionals dels serveis de justícia sobre estrangeria.
5. Garantir l'assistència lingüística i els serveis de traducció als detinguts i víctimes estrangers.

[19. Dotar de una asistencia lingüística puntual y de calidad, a disposición de los y las profesionales de los servicios públicos que lo requieran, optimizando recursos humanos y tecnológicos. Estos servicios se dotarán de manera puntual y transitoria, ya que el conocimiento de la lengua común se considera una herramienta de movilidad social y un deber cívico.

1. Empezar acciones de mediación en la salud para atender a la población inmigrada.
2. Contratar sistemas o servicios de traducción para facilitar la comunicación entre el personal penitenciario, las autoridades judiciales y los internos extranjeros.
3. Disponer de un sistema de traductores para los programas de atención a menores y jóvenes extranjeros.
4. Elaborar una guía para profesionales de los servicios de justicia sobre extranjería.
5. Garantizar la asistencia lingüística y los servicios de traducción a los detenidos y las víctimas extranjeras]¹.

(Generalitat de Catalunya, 2009, p. 56)

3.4. Estado de la cuestión

Resulta de vital importancia que los solicitantes de asilo puedan expresarse sin ningún tipo de barrera comunicativa, tanto en las entrevistas orales, como en los formularios escritos, por lo que la figura del traductor e intérprete en los servicios públicos es indispensable en este contexto. Anne Martin (sin fecha) reafirma que: «El representante de los servicios públicos, en numerosas ocasiones, tiene el poder de facilitar o no un bien como la salud, la libertad, la vivienda o el asilo político, lo que para el participante menos poderoso repercutirá de forma importante o incluso crucial en su vida».

Según dicta la Ley 12/2009, mencionada anteriormente, uno de los derechos de los solicitantes de asilo es la «asistencia jurídica gratuita e intérprete» (art. 18 LDAPS, de 30 de octubre). Sin embargo, varios estudios (Foulquié-Rubio, Vargas-Urpí y Fernández, 2018; León-Pinilla, Jordà-Mathiasen y Prado-Gascó, 2016) muestran que la teoría no se lleva a la práctica. En el ámbito social, los servicios profesionales de interpretación son completamente inexistentes y, en el contexto de los refugiados, son las ONG y voluntarios quienes cubren las necesidades que no están bien solucionadas por la Administración General del Estado. De hecho, en ocasiones, la propia Administración

¹ Las traducciones del catalán al castellano incluidas a lo largo de este trabajo han sido realizadas por la autora de dicho estudio.

celebra convenios o subvenciona los servicios de traducción e interpretación creados por las diferentes ONG. Algunos de estos servicios son: el Servicio de Traducción e Interpretación de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), el Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) del Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español (COMRADE) y el programa de la Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM).

La Unión Europea también defiende el derecho a la interpretación, pero no explica los requisitos que se deben cumplir para ejercer dicha profesión, tal y como explicó Anne Martin en el *Workshop Inter4ref España: Interpretación para refugiados. Contextos, prácticas y ética* (2020). La traducción e interpretación en los servicios públicos es un sector muy poco profesionalizado, ya que la gran mayoría de personas que ejercen este servicio no cuentan con estudios previos sobre esta área de conocimiento. En la mayoría de los casos, el simple hecho de conocer las lenguas utilizadas en una intervención parece ser suficiente para ejercer dicha profesión, dejando de lado ciertas competencias esenciales, como: la toma de notas, la escucha activa y el análisis del discurso, la memorización, la reformulación y el conocimiento de las culturas implicadas y los códigos éticos, entre otros.

León-Pinilla et al. (2016) afirman que la interpretación en el contexto de los refugiados sufre una gran falta de atención, tanto desde los servicios públicos, como desde la comunidad académica y científica. En general, la sociedad valora el servicio como necesario, pero existe una falta de recursos y de formación de algunos intérpretes. Resulta fundamental prestar una mayor atención a este ámbito en vista de la actualidad de los movimientos de refugiados. La vulneración de los derechos humanos, como el derecho a la comunicación, es algo que no se debe pasar por alto. Incluso, en algunas ocasiones, en el ámbito del refugio, se proporciona un intérprete de un idioma que el refugiado en cuestión domina muy ligeramente, puesto que no se encuentran intérpretes del dialecto o idioma materno de esa persona.

El papel del intérprete en un encargo es facilitar la comunicación. Sin embargo, en el contexto del refugio resulta muy difícil no implicarse de manera emocional y a menudo los intérpretes pasan a ser un tercer interlocutor al que se le exigen labores que se encuentran fuera de su ámbito de trabajo. Por ejemplo, en una entrevista policial con una persona refugiada o solicitante de asilo, cabe la posibilidad de que, por un lado, la

policía pregunte al intérprete si cree que la persona entrevistada dice la verdad o si su acento es realmente de donde dice ser; por otro lado, es posible que la persona entrevistada solicite consejos y ayuda al intérprete sobre cómo responder a las preguntas planteadas en la entrevista. Evidentemente, estas tareas no forman parte de los servicios que debe brindar un intérprete, por lo que, antes de empezar un encargo, se recomienda hacer una introducción para aclarar el papel que se va a desempeñar (Martin, *Workshop Inter4ref España: Interpretación para refugiados. Contextos, prácticas y ética*, 2020).

Elhassane Benhaddou (*Workshop Inter4ref España: Interpretación para refugiados. Contextos, prácticas y ética*, 2020), intérprete y director de la Fundación Abrazando Ilusiones, explica que la profesión de intérprete en el ámbito de los refugiados es un trabajo muy duro, ya que los temas que se tratan son muy delicados y las historias que se cuentan pueden llegar a ser desgarradoras. Benhaddou ha trabajado con víctimas de terrorismo, torturadores y mujeres mutiladas, entre otros. Resulta esencial cuidar la salud mental de los intérpretes y ser extremadamente profesionales en este tipo de situaciones para no implicar la ética y la moral en el mensaje que se desea transmitir.

En la actualidad, existen ciertos aspectos de la traducción e interpretación con refugiados que todavía no se han estudiado en profundidad, como la resolución de los problemas que plantea esta modalidad y las limitaciones con las que se encuentran las personas que trabajan en este sector. El carácter cualitativo que aportan las entrevistas a este estudio permite conocer cómo funciona este servicio en la provincia de Barcelona con datos proporcionados de primera mano por los actores implicados. Además, la experiencia de los entrevistados permite valorar la situación actual del servicio y ofrecer recomendaciones de mejora basadas en su opinión y la información recogida en la investigación.

4. METODOLOGÍA

Uno de los objetivos principales de esta investigación es entender en profundidad el funcionamiento los servicios de traducción e interpretación con refugiados en la provincia de Barcelona. Para ello, se ha contactado con múltiples organizaciones, fundaciones y entidades que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo y se han llevado a cabo seis entrevistas. La colaboración de las diferentes entidades aporta un punto de vista práctico sobre este sector e información cualitativa sobre la situación actual del tema principal de este trabajo. Además, la diversidad de perfiles supone que el punto de vista de los entrevistados sea muy variado y se puedan dar a conocer las diferentes realidades que tienen lugar actualmente en estos servicios.

De entre las seis entrevistas, cinco se han realizado por videoconferencia y, previo permiso de los entrevistados, se ha grabado el audio de la conversación. La entrevista restante se ha realizado por escrito mediante un formulario Word. Toda la información recogida en las entrevistas se trata de manera anónima en el presente trabajo. Para asegurar la anonimidad, se ha asignado un pseudónimo a cada una de las organizaciones. La siguiente tabla recoge los pseudónimos de las diferentes organizaciones, el tipo de entidad y una breve descripción de sus servicios:

ORGANIZACIÓN	TIPO	SERVICIOS PRINCIPALES
O.A.	Pequeña fundación sin ánimo de lucro.	Acoger a personas refugiadas y solicitantes de asilo y sensibilizar a la sociedad.
O.B.	Servicio público de la provincia de Barcelona.	Fomentar la autonomía de las personas extranjeras brindando información, orientación, asesoramiento y acompañamiento.
O.C.	Institución de carácter voluntario mundialmente conocida.	Ayudar en situaciones de conflicto, riesgo y emergencia.

O.D.	Pequeña fundación sin ánimo de lucro.	Acoger e integrar de personas de origen árabe-musulmán.
O.E.	Servicio público de la provincia de Barcelona.	Dar una primera atención a personas inmigradas y refugiadas.
O.F.	Gran ONG.	Salvar vidas y proteger a personas vulnerables.

(Tabla I: pseudónimos, tipos de organizaciones y servicios principales)

La entrevista se divide en dos bloques: un primer bloque centrado en datos relativos a las diferentes entidades y un segundo bloque centrado en los servicios de traducción e interpretación que ofrece cada organización. Por un lado, el primero de ellos incluye preguntas relacionadas con el cargo de los entrevistados en su entidad, su objetivo principal, los servicios que ofrecen y la manera en que contactan con las personas que necesitan sus servicios, entre otras. Por otro lado, el segundo bloque contiene cuestiones relativas al tema del presente estudio, como los servicios de traducción e interpretación que ofrece cada organización, en qué contextos se utilizan, la duración de este servicio, los problemas distintivos de esta modalidad a los que se enfrentan los traductores e intérpretes y las limitaciones y puntos fuertes que destacan en las diferentes entidades.

5. ANÁLISIS

Las entrevistas con las seis entidades han aportado, por un lado, información cualitativa de primera mano sobre el funcionamiento de los servicios de traducción e interpretación con refugiados en la provincia de Barcelona y, por otro lado, han permitido una reflexión sobre las limitaciones y los puntos fuertes de estos servicios. Por ese motivo, este análisis se divide en tres bloques: el funcionamiento general de los servicios de traducción e interpretación, los problemas detectados y los puntos fuertes destacados por las entidades.

5.1. Funcionamiento general de los servicios de traducción e interpretación

En primer lugar, se trata la descripción de los servicios de traducción e interpretación en las seis entidades. Para poder comprender a fondo el funcionamiento de la comunicación entre los solicitantes de protección internacional y las diferentes organizaciones y servicios públicos, resulta esencial analizar cómo se establece el primer contacto entre ambos. Varias entidades están de acuerdo en que el primer contacto se establece de manera bilateral, es decir, son tanto los usuarios quienes contactan con las entidades, como las propias entidades quienes identifican los casos y contactan con ellos, como podemos ver en el ejemplo a continuación:

Hay dos grandes maneras de contacto: una es porque muchas personas ya se dirigen a nuestro servicio centralizado [...] para el que tenemos varios edificios, pero hay muchas personas que las identificamos nosotros. Lo que hemos hecho es un esfuerzo para que los servicios estén a nivel de territorio [...], por lo que tenemos presencia en los diez distritos de la ciudad de Barcelona con un servicio a pie de calle, por decirlo de alguna manera. Desde esta proximidad identificamos muchísimos casos que posteriormente tratamos, ya sea a nivel territorializado o, cuando hace falta, de manera centralizada (O.E., 21 de enero de 2021).

Sin embargo, a pesar de que el primer contacto se establece en ambas direcciones, el modo que prevalece es el iniciado por parte de las personas solicitantes de los servicios, lo cual, considerando el contexto de su desplazamiento, es una

dificultad añadida al resto de obstáculos a los que se enfrentan. O.D. explica el procedimiento:

Las personas solicitantes de protección internacional hacen una entrevista de asilo en la delegación de la policía y desde allí pueden solicitar una plaza en el sistema de acogida. Esta plaza se solicita en Cruz Roja. En Cataluña, es Cruz Roja la entidad responsable de gestionar esta petición de las personas sin recursos [...]. Entonces, Cruz Roja y SAIER² gestionan estas peticiones, registran la petición de cada persona e introducen todos sus datos en el sistema informático del Ministerio, que se llama SIRIA [...]. Una vez están dentro de este sistema, a partir del momento en que se van liberando plazas [...], protección internacional les envía la asignación de su plaza (O.D., 12 de enero de 2021).

La siguiente cuestión de análisis es el idioma que se utiliza al realizar la primera toma de contacto. En general, a pesar de que las entidades entrevistadas se encuentran en la provincia de Barcelona, admiten que el idioma más utilizado es el español, en lugar del catalán. Como segunda opción, en caso de que la comunicación en español no sea posible, las alternativas principales son el inglés y el francés, ya que son dos de las lenguas extranjeras más habladas en España. Cabe destacar que las personas que ofrecen el servicio de traducción e interpretación de lenguas como el inglés y el francés no suelen ser personal cualificado en este servicio, sino trabajadores de otros sectores que, además de sus tareas principales, conocen esos idiomas, lo cual perjudica la profesionalización del trabajo como traductor e intérprete. O.B. explica en profundidad la situación en su entidad:

Sinceramente, el «hola» siempre es en español. La ley de acogida de la Generalitat dice que la lengua de acogida es el catalán, pero en la práctica, y también por ser un municipio de la provincia de Barcelona, siempre hacemos el primer contacto en castellano. Da la casuística de que el porcentaje más alto de personas extranjeras en Sabadell es latinoamericano, entonces, al ser el español su lengua nativa, facilita mucho la comunicación (O.B., 17 de noviembre de 2020).

² El Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados (SAIER) es un servicio municipal gestionado por el Ayuntamiento de Barcelona.

O.C. también afirma que el idioma más utilizado en primera instancia es el español. Además, asegura que el motivo principal de su uso es el país de origen de los solicitantes de protección internacional:

España en general [...], tiene principalmente inmigración de países latinoamericanos y de América central, por lo que el idioma principalmente suele ser el castellano. Si se miran las estadísticas de este año y del año pasado de solicitantes de asilo, el primer país hasta el año pasado era Venezuela y este año ha sido Colombia, luego llega Honduras, el Salvador, este tipo de países por los que, en líneas generales, el 90% de las veces, por así decirlo, se usa el castellano. Y sino pues hablaríamos inglés, un poco de francés, un poco lo que podamos (O.C., 1 de diciembre de 2020).

El siguiente aspecto a tratar es la combinación de lenguas que se ofrecen en los servicios de traducción e interpretación. Además del español, el inglés y el francés, otras de las lenguas empleadas en este contexto son: idiomas del África subsahariana, de Europa Oriental y de Asia. Por un lado, en el caso de los idiomas del África subsahariana, O.B. cuenta con dos mediadoras culturales nativas de esa zona que ofrecen servicios de traducción e interpretación al colectivo magrebí y subsahariano. Algunos de los idiomas que cubren son: árabe, mandingá, wólof, amazigh y jola, entre otros. Las organizaciones que no cuentan con este servicio en su plantilla, como O.D., recurren a amistades y familiares de las personas refugiadas que dominan el español o catalán, además del otro idioma implicado en la comunicación. Es decir, son personas conocedoras de las lenguas implicadas pero que no son profesionales del sector. Por otro lado, varias organizaciones mencionan la creciente llegada de refugiados procedentes de Georgia y China. Las entidades O.B., O.C., O.D. y O.E. reconocen que, en la actualidad, la bolsa de traductores de idiomas como el georgiano es muy escasa, lo cual dificulta el acceso a traductores e intérpretes de este idioma y, por lo tanto, también dificulta la comunicación entre las entidades y los usuarios.

Se ha constatado que los servicios de traducción e interpretación que ofrecen las entidades son muy variados. En general, las entidades más pequeñas cuentan con menos recursos y un presupuesto menor, por lo que no disponen de una gran plantilla de traductores e intérpretes. Sin embargo, las grandes entidades son capaces de gestionar esta necesidad de manera diferente, gracias a que cuentan unos presupuestos

más elevados. Este tipo de entidades tienen una mayor plantilla y ofrecen una mayor variedad de combinaciones lingüísticas. Esta diferencia se puede apreciar comparando la experiencia de O.B., un servicio público municipal, con la de O.E., uno de los principales servicios públicos de Barcelona relacionados con el asilo y refugio. Por un lado, O.B. explica que:

No tenemos un servicio de traducción como tal, lo que tenemos es la figura de las mediadoras interculturales. Actualmente son dos: una para el colectivo magrebí y otra para el colectivo subsahariano. A nivel de lenguas, el colectivo magrebí actualmente es árabe únicamente, en otros momentos depende la persona que estaba en el puesto también cubría amazigh; y luego, en el caso de la mediadora subsahariana, sí que habla más lenguas: inglés, mandingá, wólof, jola... diversos idiomas de la zona del África subsahariana. Su papel siempre es el de dar soporte a algún profesional que necesita intervenir con alguna persona individual o familia que por temas idiomáticos y/o culturales ven que la intervención puede costar. Entonces, normalmente ellas intervienen en la traducción y mediación sobretodo con servicios sociales, escuelas, institutos, en el Hospital Taulí... diferentes servicios que nos piden [...]. Si nos hace falta un servicio de traducción y no tenemos ese servicio propio; por ejemplo, necesitamos un traductor de chino o de georgiano [...], el Consell Comarcal del Vallès Occidental tiene una bolsa de traductores. Es un servicio gratuito [...] y tiene una bolsa bastante extensa con una oferta muy amplia de traductores. Lo digo porque en algunos casos donde nos ha hecho falta un traductor de un idioma que no disponemos, siempre acudimos a este servicio que no es propio, pero al ser gratuito y ofrecérsenos, pues funciona bastante bien [...]. Este servicio tiene un límite y son un máximo de dos traducciones por año por persona. Yo creo que tiene más que ver con una limitación de recursos, que no tanto con que dos traducciones sean suficientes [...]. Si fuera ilimitado, teniendo en cuenta que es un servicio gratuito pero que ellos tienen que pagar, llegaría un punto en que sería inasumible (O.B., 17 de noviembre de 2020).

Por otro lado, O.E. narra que:

Nosotros tenemos un servicio de traducción y de intérprete en el cual tenemos la capacidad de prácticamente atender en cualquier idioma. Para los idiomas de los que solo nos llegan 1, 2 o 3 personas, como el wólof, activamos el servicio en base a la demanda. En el momento en el que hay una persona que necesita atención en un idioma exótico, como en estos casos, o incluso los que se salen de las lenguas románicas, la atención suele ser más complicada y activamos estos servicios (O.E., 21 de enero de 2021).

Destaca el hecho de que uno de los servicios públicos cuenta con solo dos mediadoras, mientras que el otro cuenta con una plantilla muy extensa de traductores e intérpretes. Además, en el caso de las pequeñas fundaciones, no se cuenta tan siquiera con la figura de un traductor e intérprete, como es el caso de O.D., que explica que no ofrece estos servicios, pero contrata a profesionales en los casos en los que se considera imprescindible, en su mayoría relacionados con el ámbito jurídico. En O.A., otra pequeña fundación, solamente disponen de una traductora e intérprete autónoma que acompaña a los voluntarios en sus visitas a los internos en el Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) dos o tres días a la semana durante algunas horas. Por lo tanto, se puede apreciar que los servicios de traducción e interpretación se ofrecen de manera desigual, ya que el propio servicio, la variedad de lenguas ofrecida y la rapidez en la que se dispone de ellas, entre otros aspectos, está determinado por los recursos y las capacidades de cada entidad. Este hecho supone un problema evidente: todos los solicitantes de asilo y refugio tienen el derecho a comunicarse y recibir este servicio, pero la posibilidad de recibirlo o no y la calidad del mismo depende de la entidad que gestione cada caso en particular.

Como ya se ha mencionado, la gran mayoría de solicitantes de protección internacional en España son de habla hispana. Sin embargo, este hecho no supone que los servicios de traducción e interpretación sean innecesarios. A pesar de que exista un gran porcentaje de personas que no precisan el servicio, también existe un pequeño porcentaje que representa una gran cantidad de casos en los que se necesita la figura del traductor-intérprete y en los cuales la comunicación resulta imposible sin un servicio apropiado. En grandes entidades, como O.E., este servicio es indispensable:

[Los servicios de traducción e interpretación son necesarios] cada día, ya sea por un motivo u por otro, tenemos que activar alguno de los servicios [...]. En 2019 atendimos a casi 20 000 personas. 20 000 personas de las cuales el 50% son refugiadas y el 50% son personas en un proceso migratorio [...]. De 20 000 personas, si haces un número rápido, ya solo que tengas un 10% [de personas que necesitan servicios de traducción e interpretación] son 2000. Por lo tanto, son números realmente muy importantes (O.E., 21 de enero de 2021).

Este hecho demuestra que, a pesar de que este servicio está infravalorado en la sociedad, es altamente necesario y hace posible el buen funcionamiento de otras tareas.

O.B. explica lo importante que resulta la traducción e interpretación para poder ejercer su profesión de manera adecuada:

Nosotros [necesitamos a la figura de la mediadora] cada día. Al disponer de ese recurso propio, pues lo usamos. Si no lo tuviéramos... Ha habido épocas en las que no hemos tenido esa figura [...] y no la hemos usado, claro, al no disponer de ella. Pero yo pienso que es un servicio fundamental, sobretodo desde nuestro programa de acogida; trabajamos con personas extranjeras a diario, es nuestro trabajo y si no hubiera esa posibilidad de comunicación y entendimiento a nivel lingüístico no podríamos avanzar (O. B., 17 de noviembre de 2021).

Otro de los aspectos relevantes en este análisis es el límite temporal del servicio de traducción e interpretación. Es decir, durante cuánto tiempo se ofrece el servicio a las personas que lo necesitan. O.C. explica que el Programa Social del Ministerio de España atiende a las personas refugiadas durante un periodo máximo de 18 meses, ofreciendo ayuda en varios ámbitos de trabajo, entre ellos, el ámbito lingüístico. El Programa Social considera que el periodo de tiempo ofrecido es suficiente para garantizar la inserción de las personas en la sociedad y asegurar, entre otras cosas, la autonomía lingüística de los usuarios. Sin embargo, una vez transcurrido este período, los refugiados deben continuar actualizando su documentación en comisarías de policía y otros edificios públicos, para lo cual no reciben ningún tipo de asistencia lingüística. La persona entrevistada considera que los servicios de traducción e interpretación ofrecidos durante ese periodo son apropiados, dado que se trata de personal cualificado y profesional, pero la no disposición del servicio una vez transcurridos los 18 meses supone una barrera en la comunicación y dificulta las gestiones entre los servicios públicos y las personas refugiadas. O.C. considera que es importante asegurarse de que los refugiados aprenden los idiomas oficiales de un país para poder avanzar de manera autónoma, pero también cree que debería haber un mayor seguimiento por parte de las entidades principales de este sector que no se limitara solamente a los primeros 18 meses, sino que tuviera una mayor duración. Según O.C., estas situaciones son las que más preocupan y pueden dar pie a malentendidos y problemas lingüísticos.

5.2. Limitaciones detectadas

A continuación, se analizan los problemas de comunicación detectados durante las entrevistas con las seis entidades. Uno de los aspectos principales sobre los que se preocupan los estudios sobre traducción e interpretación en los servicios públicos es la formación de las personas que ofrecen el servicio, en muchos casos insuficiente, lo cual incrementa la desprofesionalización del oficio. O.B. explica que su entidad cuenta con dos mediadoras culturales cuyas lenguas maternas son aquellas con las que trabajan. Sin embargo, durante la entrevista se profundiza en la formación de las trabajadoras, muy alejada del ámbito lingüístico:

A nivel formativo, te explico qué formación tienen actualmente las personas que hay, pero no quiere decir que fuera el criterio. O sea, ahora por casualidades de la vida, cuando se han hecho procesos selectivos, en el caso de la mediadora magrebí, la persona que hay actualmente, tiene un Grado en Derecho y está estudiando y acabando ya un Máster en Abogacía. Da la casualidad, no pedíamos en absoluto que esta persona supiera, lo único que se pedía era que tuviera titulación universitaria, en este caso. En otros momentos, este puesto lo han cubierto personas que tenían el Grado en Educación Social o en Derechos Laborales, sí que se busca que tengan titulación. Por ejemplo, un Grado en Traducción e Interpretación sería perfecto, pero cuando se han abierto procesos, por el motivo que fuera, pues no ha habido personas con ese perfil o no se han seleccionado. Y luego, en el caso de la mediadora subsahariana, es una figura que está históricamente en la ciudad. Lleva muchos años trabajando con nosotros y en su momento no era necesario que tuviera titulación universitaria, entonces, esto se ha mantenido así por preservar ese puesto. No quiere decir que lo ideal no sería que tuviera un grado en el ámbito social, que decimos. En este caso, es una persona que tiene un Grado Superior de Integración Social, pero, además, que se ha sacado algo a lo largo de estos años, tampoco en su momento disponía de esa titulación, se le pedían estudios secundarios únicamente (O.B., 17 de noviembre de 2020).

En varias ocasiones se ha constatado que sí se requieren estudios universitarios para conseguir un puesto de trabajo como traductor e intérprete, pero en muy pocos casos se especifica que deba tratarse de un Grado en Traducción e Interpretación. De hecho, hay entidades, como O.B., que buscan personal graduado en el ámbito social con conocimiento de lenguas extranjeras para poder desarrollar otras tareas además de la traducción e interpretación. Este es uno de los mayores problemas a los que se enfrenta

actualmente el sector de la traducción e interpretación en los servicios públicos, ante el cual la contratación de personal formado en este ámbito proporcionaría una mayor calidad, un menor rango de errores y garantizaría unas buenas prácticas.

Otras de las opciones a las que se recurre para suplir la labor del traductor e intérprete cualificado son personas del entorno familiar y amistades, trabajadores de otro sector de la organización que dominan alguna lengua extranjera, voluntarios formados y no formados en traducción e interpretación e incluso aplicaciones móviles como Google Traductor. En este último caso, O.A. admite que no se trata de un recurso fiable, pero sí útil en ciertas ocasiones:

Lo que pasa es que Google Traductor, cuando lo usas con el móvil, es poco fiable. Por ejemplo, encuentras una persona de Bulgaria que habla búlgaro y no español. Puedes utilizarlo en una conversación con el micrófono, pero no te puedes fiar mucho de lo que sale de ahí [risa]. Es para poder romper la barrera del contacto, pero no puedes fiar un asesoramiento o una orientación jurídica en esto (O.A., 4 de noviembre de 2020).

Como se observa en el siguiente ejemplo, en general, el ámbito en el que destaca la necesidad del traductor-intérprete es el jurídico, seguido del sanitario. Resulta esencial mencionar que, en función del contexto comunicativo, la terminología empleada es más o menos específica, lo cual dificulta la comprensión para las personas que no dominan una lengua. Sin embargo, la comunicación es un derecho fundamental que se debe brindar a todo el mundo independientemente del contexto en el que se encuentre. O.C. es un ejemplo de entidad que no cuenta con una plantilla de traductores e intérpretes y solamente contrata a profesionales autónomos o colabora con empresas de traducción en las situaciones en las que lo considera imprescindible:

Hacemos contratación de intérpretes sobretudo en el ámbito social, como apoyo en nuestras entrevistas sociales y [...] en el acompañamiento con el abogado, que entendemos que es una parte muy importante para ellos y que les genera mucho estrés. [Es importante] que puedan entender muy bien cuál será su proceso de protección internacional a nivel jurídico. Y [también contratamos intérpretes en] alguna otra cuestión que salga que creemos que puede necesitar un apoyo, por ejemplo, tema de salud. Catsalut sí que dispone de intérpretes por teléfono, pero muchas veces entendemos, y, además, ahora con la pandemia es, bueno, imposible que tengan una cita presencial, pero si además tienen una cita telefónica con un intérprete que tiene que ser

por teléfono también es casi imposible, entonces siempre se intenta apoyar con un intérprete pagado por la entidad (O.D., 12 de enero de 2021).

O.B. también destaca la importancia del servicio de traducción e interpretación en los servicios sociales y, además, en el ámbito escolar:

De entre los servicios que nos piden soporte de mediación siempre hay dos que son los mayoritarios, que son: servicios sociales, sí o sí, este es uno de los principales porque trabajan a la persona de manera bastante integral [...]. A la hora de hacer entrevistas con esa persona o familia miran diferentes dimensiones de esa persona: familiar, personal, laboral, formativa, salud, psicológica... Entonces, al ser entrevistas e intervenciones que hacen donde se necesita bastante información y que suele ser a veces incluso delicada, es necesario que haya a veces esa figura de traductor o mediador. Y luego, pues, centros escolares, sinceramente, todo lo que son sobretodo entrevistas entre un tutor y el padre o la madre de un alumno, intervención en casos donde ha habido conflicto entre alumnos o casos donde se ha querido ver qué pasaba con ese niño o esa niña (O.B., 17 de noviembre de 2020).

La traducción e interpretación con refugiados en los servicios públicos presenta una serie de problemas distintivos, la mayoría de ellos relacionados con la ética y la cultura. Los temas que se tratan en este tipo de situaciones son muy delicados, lo cual implica una dificultad añadida. Además, en función de la situación comunicativa y del perfil del usuario de los servicios públicos, se dan ocasiones en las que un intérprete, a pesar de estar formado, no es adecuado para ciertos encargos, ya sea, por ejemplo, por su género o su país de procedencia, puesto que, en ciertas ocasiones, estos aspectos pueden implicar ciertas ideas y valores determinados o que la persona refugiada se llegue a sentir incómoda. O.D. explica la extrema delicadeza de las historias que acompañan a las personas refugiadas y la influencia del contexto histórico de cada país:

Bueno, creo que el principal [problema] es seguramente no haber vivido la situación de persecución que ha tenido esa persona que tenemos delante, porque al contrario de otros servicios de la entidad o de otras personas que emigran de otro país que vienen para mejorar su vida en general [...], como que «refugiados» entra en otra categoría en la percepción social. Es decir, es una persona que huye de una determinada persecución, ya sea generalizada: por un conflicto armado o por un conflicto social; pero, también individualizada, de cara a la orientación sexual, persecución religiosa... pues ámbitos más así. Yo creo que sí que es algo que le distingue

del intérprete que tiene delante, aunque sea de su país [...]. Esto también es otra dificultad, siempre tenemos que ver bien el perfil de la persona que va a interpretar en función del motivo de asilo de la otra persona. Primero, bueno, lo que decía antes, por más que pueda explicar la persona que está delante que la están persiguiendo porque se ha casado con otro hombre, es decir, es una persona gay que se ha intentado casar o tiene una pareja así en un país donde no está permitido o está muy mal visto y es perseguido, el intérprete que está delante, si no tiene alguien muy cercano que lo sea, un familiar o que lo sea también, será muy difícil entender la situación y poder explicar todo lo que esta situación implica [...]. Si no es su situación, no le queda cercana, aunque sea de su país, pues, es difícil. Yo creo que esto es una dificultad que en caso de personas refugiadas es muy evidente, es poder entender la magnitud de esta persecución, entender la magnitud de esta estructura, entender lo que esta persona ha sufrido si nunca has sufrido o nunca has visto a alguien sufrirlo [...]. Por otro lado, está lo que te estaba diciendo antes de la figura que seleccionamos y cómo puede perjudicar mucho la interpretación. Esto lo encontramos como una dificultad la hora de buscar intérpretes. A las personas de Ucrania nunca les debemos poner una persona de Georgia, supongamos, o entre Georgia y Armenia, poner una persona de otro país, aunque hable el idioma, porque, a veces, parece que no encuentras una persona de Georgia mismo que te hable georgiano, pero, por ejemplo, hay un armenio que te lo habla. Esto no lo puedes hacer porque históricamente hubo unos conflictos que no permiten que esta interpretación sea lo más, bueno, lo correcta que tiene que ser para cada persona (O.D., 12 de enero de 2021).

La vulnerabilidad de los solicitantes de protección internacional es uno de los rasgos que diferencia a este colectivo del resto de los usuarios de los servicios públicos. Por ese motivo, los proveedores deben prestar especial atención al trato ofrecido a la hora de contactar y trabajar con ellos. En lo que concierne a la traducción e interpretación, es extremadamente importante tener en cuenta el perfil del profesional, que no solo debe obedecer a criterios de formación en lenguas y cultura, sino también a cuestiones como el perfil cultural y personal, la capacidad de empatizar y la no implicación tanto a nivel profesional como personal.

Otro de los problemas a los que se enfrentan los traductores e intérpretes de este sector son los diferentes estilos de vida que existen a nivel mundial. Los refugiados huyen de países donde, en muchos casos, no se vive en condiciones óptimas. Sin embargo, cuando llegan a Cataluña, se encuentran con una realidad muy diferente: deben hacer frente a gestiones administrativas, burocráticas, financieras y demás para emprender su nueva vida. Este hecho supone un gran problema para los traductores e

intérpretes a la hora de transmitir el mensaje original, que deben recurrir a diferentes estrategias para solucionarlos. O.E. asegura que este es el problema con el que más se ha encontrado durante sus años de experiencia en los servicios públicos de Barcelona:

Encontramos muchas veces, también según los idiomas y según las culturas, cuando son estas culturas más habituales con las que tratamos, que algunos de los conceptos o de las palabras en el idioma correspondiente no existen. Por tanto, aquí también hay que hacer alguna adaptación, algún circunloquio, alguna fórmula de hacer que se entienda lo que estás diciendo. Claro, si tú hablas de subarrendamiento de un alquiler, por ejemplo, pues igual te vas a una cultura donde el tema del alquiler o el tema de la propiedad privada en temas de vivienda no existe y tienes que buscar cuál es la manera para hacer que te entiendan lo que estás diciendo. [Ese es el problema que he identificado], que exista lo que estas intentando explicar desde tu punto de vista europeo occidental [...]. [Para solucionar este problema] adaptamos un poco el idioma. Al final, los idiomas, yo creo que su gran objetivo es que nos entendamos y que puedas representar lo que tú mentalmente tienes en tu cerebro, que lo puedas representar de una manera que sea compartida y que te entiendan desde otro lado (O.E., 21 de enero de 2021).

Hacia el final de la entrevista, tras analizar el servicio que ofrecen las diferentes entidades, los entrevistados respondieron a una pregunta de reflexión sobre las limitaciones y los puntos fuertes del servicio de traducción e interpretación ofrecido en la organización en la que trabajan. Como se ha podido constatar, una de las mayores diferencias entre las grandes y pequeñas entidades es el presupuesto del que disponen, lo que supone un abanico más o menos extenso de profesionales en plantilla y, por lo tanto, de lenguas disponibles. En muchas ocasiones, la figura del traductor-intérprete se considera prescindible a causa de las limitaciones económicas. Además, resulta imposible disponer de profesionales de todas las lenguas necesarias en plantilla para asistir en las ocasiones necesarias. O.D. responde de manera rotunda a esta pregunta de reflexión y asegura que, en su entidad, las principales limitaciones son el presupuesto y la logística:

Presupuesto. Es decir, el coste que tiene este servicio porque, claro, contratar a un profesional... Primero, toda la gestión para contratarlo porque si es algo de: voy ahora a una visita y veo que a la chica le ha pasado algo o voy al piso y ha pasado algo y me lo quiere explicar; hombre claro, yo en ese momento tener el intérprete allí, logísticamente, es muy difícil. Es que en cada momento

que pasa algo tampoco se puede tener un intérprete, bueno, depende, siempre intentamos que esté cubierto, vaya, pero, por ejemplo, hacemos asambleas en los pisos y hay familias de varias nacionalidades, entonces intentamos entre el equipo cubrir un poco la necesidad del idioma. Entonces, si se puede hablar en inglés, pues alguien que vaya que hable inglés, el ruso, el tal... siempre se intenta. Pero a veces, la misma compañera que habla ruso, por ejemplo, es quien dice: «Creo que a veces iría bien que no fuera yo la intérprete en una asamblea porque quedo como que yo estoy del lado de la familia que habla ruso y como que las otras familias cuando yo lo explico parece ser que esté en contra de ellas [...]». En ese momento sí, sí, totalmente [es necesario], pero contratar a una intérprete para una asamblea que puede tardar dos horas, que es al final turnos de limpieza y tal, que sí que es una parte muy importante de la vida de la gente, pero presupuestalmente es muy complicado para la entidad asumir esto. Entonces, el tema de presupuesto es algo que no nos hace recurrir con la frecuencia que nos gustaría (O.D., 12 de enero de 2021).

Otra de las limitaciones a las que se enfrentan todas las entidades relacionadas con el asilo y el refugio es el constante aumento de personas extranjeras llegadas a Barcelona. Las propias organizaciones consideran que no están preparadas para asegurar un servicio óptimo dada la enorme cantidad de trabajo que reciben cada día. Las cifras de personas solicitantes de asilo a nivel mundial y, más concretamente, en la provincia de Barcelona, son cada vez más altas, lo que supone que todos los servicios relacionados con este ámbito resulten escasos hoy en día. Por lo tanto, si las cifras continúan al alza como los últimos años, nos enfrentamos a un problema que será incluso peor con el paso del tiempo. O.E. reflexiona sobre el aumento de la inmigración en la ciudad de Barcelona:

Yo creo que hay una realidad, que es el salto que tenemos que dar en los próximos años. Yo cuando empecé con los temas de personas de otros países [...], estábamos hablando del año 97 y había un 1,9-2% de personas no nacidas en Barcelona que teníamos en la ciudad de Barcelona. A fecha de hoy, estamos en un 21% y subiendo ¿Esto quiere decir? Que, en breve, una persona de cada cuatro que te encuentres por la calle serán personas de otras culturas, de otros países... Esto quiere decir que no podemos atender desde un servicio especializado. El gran salto es que todos los servicios actuales que hay en la ciudad de Barcelona se adapten a esta nueva realidad. Cuando tienes un número pequeño puedes tratarlo de manera específica. En el momento que esto es un 25%, cuando vayas a cualquier servicio del Ayuntamiento de Barcelona, has de tener integrado este principio mínimo de entenderte, de traducir (O.E., 21 de enero de 2021).

La última limitación que se ha detectado durante la entrevista es la falta de atención que se le da al servicio de traducción e interpretación, lo cual supone que el funcionamiento del mismo sea mejorable. Aspectos como la falta de profesionalización y la escasez de recursos afectan de manera negativa a la comunicación efectiva entre los servicios públicos y las personas refugiadas. Los usuarios necesitan la figura del traductor-intérprete para hacer un uso apropiado de los servicios. Sin embargo, dado que presupuestalmente este oficio no es considerado esencial, los usuarios disponen del servicio de traducción e interpretación de manera puntual e incluso, en algunas ocasiones, no reciben un servicio como tal. Este hecho subraya la violación de uno de los derechos humanos esenciales, la comunicación. O.D. explica su testimonio:

Creo que podría ser mejor esa acogida desde el punto de vista de la lengua que necesitan utilizar [los refugiados] para poder comunicarse de manera que los puedan entender. Es decir, siempre se ponen los medios, sobre todo, en las primeras acogidas, para que las personas puedan explicar exactamente qué es lo que necesitan y las demandas, bueno, y su historia de vida. Esto sí que es una realidad, las personas que llegan a nuestro servicio, a nuestros pisos de acogida, ya han pasado por una primera acogida en otras entidades [...]. También hay que decir que el nivel del volumen de trabajo que llevan esas entidades no es normal, bueno, todas las entidades del tercer sector vamos sobreesaturadas aún más estos últimos meses, pero es verdad que tenemos personas que nos llegan y que no han contado con un servicio de interpretación o lo han contado en una única visita y después ya pues me iba hablando ahí como podía y a veces tenemos entrevistas hechas por personas anteriores que decimos: ¿De dónde has sacado esta información? (O.D., 12 de enero de 2021).

Tal y como explica en el anterior ejemplo la persona entrevistada, en algunas ocasiones las personas solicitantes de protección internacional no cuentan con un servicio de interpretación y, en algunos de los casos en los que sí se ha recibido este servicio, ha sido en una única ocasión. Además, O.D. explica cómo algunas veces los datos recogidos en las entrevistas con los solicitantes no se corresponden con la realidad, lo que implica que en algún momento la comunicación no ha sido efectiva. En este caso en concreto, se explica la experiencia de un solicitante de protección internacional que asiste a la entrevista de asilo sin la compañía de un intérprete. El usuario se comunica como puede, ya que conoce la lengua empleada en la comunicación, pero no lo suficiente como para expresarse adecuadamente. Por ese motivo, en algunas ocasiones

O.D. ha recibido información errónea de las entrevistas de asilo. Este tipo de situaciones parecen ser muy frecuentes en las entrevistas de asilo, unas entrevistas cruciales para el futuro de las personas entrevistadas. En este contexto, los solicitantes de asilo tienen el derecho de expresarse en su lengua materna para asegurar que puedan narrar al detalle toda su historia. Sin embargo, la experiencia de O.D. revela que la teoría está muy alejada de la práctica. En realidad, en ocasiones los entrevistados deben enfrentarse a este tipo de situaciones con intérpretes de un dialecto diferente al suyo, de lenguas que no son su lengua materna o, incluso, deben resolver las diferencias lingüísticas por si mismos.

Cabe destacar que, con relación a las limitaciones propias de cada entidad en el campo de la traducción e interpretación, todos los entrevistados están de acuerdo en que todavía se puede mejorar. Un ejemplo de ello es la reflexión de O.C., una entidad que asume la existencia de una realidad mejorable y mira hacia el futuro con optimismo a la espera de un cambio positivo: «No creo que, en general, las entidades estemos preparadas para hacerlo bien, para traducir como toca cuando ellos lo necesitan. Yo creo que no, se podría mejorar mucho» (O.C., 1 de diciembre de 2020).

5.3. Puntos fuertes detectados

Para concluir este apartado, se analizan los puntos fuertes destacados por cada uno de los entrevistados, que se resumen en un solo aspecto: contar con un servicio de traducción e interpretación se considera todo un privilegio que contribuye al buen funcionamiento de los diferentes campos de actuación de cada organización. Todas las entidades están de acuerdo en que, en las ocasiones en las que disponen del servicio de traducción e interpretación, el trabajo y la comunicación es mucho más sencilla y fiable. Aspectos como la profesionalidad, la confianza, la fiabilidad del mensaje y la capacidad de resolver diferentes problemas involucrados en la comunicación suponen que la figura del traductor-intérprete esté muy bien valorada por los profesionales del sector del asilo y refugio. O.B. considera que las mediadoras son una parte esencial en su plantilla:

Yo creo que la parte buena es que disponemos de las mediadoras como equipo propio. Yo creo que es fundamental. Si tuviéramos que estarlo contratando siempre, como administración pública, estamos muy limitados económicamente. Y luego, a la hora de hacer contrataciones, por

ejemplo, hay un tema burocrático y de mucho papeleo detrás que se nos iría la vida pidiendo traductores y contratándolos y no haría otra cosa yo que hacer informes justificando por qué necesito ese servicio. Entonces, es fundamental. Aparte, da una estabilidad al equipo el disponer de esas personas. Si constantemente subcontratáramos y contratáramos este este servicio podríamos tener diferentes traductoras en diferentes momentos. El hecho de que sea siempre la misma persona, a pesar de que hay bajas, substituciones... el hecho de tener unas personas de referencia también hace que, poco a poco, ellas vayan conociendo a los profesionales con los que más intervenimos, a los usuarios, la situación y la realidad de Sabadell... Es un punto a favor, yo creo que es el más importante (O.B., 17 de noviembre de 2020).

El hecho de contar con mediadoras que formen parte del equipo se considera necesario por varios motivos, de entre los cuales destacan: la estabilidad, el seguimiento de los casos y, sobretudo, el evitar los procesos burocráticos en la contratación constante de traductores e intérpretes. Este último motivo es el más destacado por O.B., ya que el hecho de tener que contratar a un profesional cada vez que se necesite este servicio supondría una gran carga de trabajo administrativo para la entidad en momentos en los que todo el sector se encuentra desbordado dada la situación mundial actual. Por ese motivo, contar con una plantilla de profesionales de la comunicación intercultural mediada, a pesar de que esté limitada por el presupuesto de cada entidad, facilita la gestión del servicio y agiliza el trabajo con el resto de los empleados del equipo.

Otra de las entidades también considera que contar con profesionales del sector de la traducción e interpretación es un gran punto a favor para una asegurar una comunicación óptima, pero, en este caso, destaca el conocimiento y seguimiento de los diferentes casos tratados en la entidad:

El tener una persona profesional que traduce te garantiza una mayor calidad de la comunicación, sin esas distorsiones que la persona que hace la traducción incorpora de manera subjetiva muchas veces [...]. [El mayor punto fuerte es] la capacidad de mejorar la calidad de la comunicación, la oportunidad de que sea una persona integrada en el proyecto, en el equipo y, por lo tanto, tenga una misión que va más allá estrictamente de lo que es traducir, sino que comprenda mejor el proceso judicial en el que está inmersa la persona y el contexto de expulsión al que está sometida y, por lo tanto, la traducción no sea solo fría, sino que sea también mucho más ajustada, porque a veces las personas a las que estamos traduciendo, si ya es complicada la jerga jurídica y policial, las personas que vienen de otros países no entienden nada [...]. Entonces, una traductora que sea capaz de comprender bien, por un lado, los procesos jurídicos de aquí, y,

por otro lado, la situación de la persona a la que está traduciendo, el contexto, y tenga la capacidad de comprender que es una persona con unas peculiaridades y en una situación específica, pues la traducción puede ser más positiva, mucho más ajustada y mucho mejor (O.A., 4 de noviembre de 2020).

Como se ha podido constatar durante el análisis, la fiabilidad y la calidad de la comunicación son dos aspectos que preocupan a las diferentes entidades a la hora de ofrecer servicios de traducción, por lo que contar con profesionales de este ámbito entre los trabajadores de la entidad se considera el mayor punto fuerte. Además, se valora muy positivamente el hecho de contar con esta figura a diario para asegurar un mayor seguimiento de los casos y conocimiento del contexto personal de cada usuario que necesita utilizar el servicio de traducción e interpretación. La cercanía entre el profesional de la comunicación intercultural mediada y el usuario del servicio como consecuencia de contar con esta figura en el equipo se considera un gran punto fuerte dada la situación de vulnerabilidad del usuario. Cuanta más información posea el traductor e intérprete, ya sea lingüística, sobre los idiomas empleados en la comunicación o la terminología específica de cada encargo; o contextual, sobre el usuario del servicio o la gestión de cada caso en la entidad, el resultado del servicio se considera más apropiado.

6. PROPUESTAS DE MEJORA

Tras haber detectado y analizado en profundidad las limitaciones lingüísticas con las que se encuentran los profesionales de los servicios públicos en la provincia de Barcelona en el sector del refugio, este apartado presenta tres propuestas de mejora. Uno de los problemas principales en este ámbito es la limitación económica, por lo que las propuestas sugeridas tratan de abordar los diferentes problemas teniendo en cuenta esta realidad, suponiendo el menor coste económico posible. Otros grandes problemas que se abordan a continuación son la desprofesionalización del servicio de traducción e interpretación y el desconocimiento de los problemas vinculados a este sector.

La primera propuesta consiste en realizar formaciones en las diferentes entidades y empresas privadas, tanto para traductores e intérpretes como para empleados de otro sector que trabajan con este tipo de profesionales. Las formaciones son una herramienta muy efectiva para mantener los conocimientos del personal actualizados, asegurar la profesionalización del oficio y dar a conocer el funcionamiento del servicio y las tareas a desempeñar por los traductores e intérpretes. Sin embargo, no todas las entidades cuentan con un presupuesto suficiente como para poder abordar el coste de este tipo de formaciones. El informe «Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya» (Solà-Morales y Teixidor, 2013, p. 98), da a conocer algunas de las formaciones existentes en 2013:

Algunes de les entitats prestadores de serveis de traducció, interpretació o mediació ofereixen cursos per al seu personal:

- Els departaments d'Interior i de Justícia exigeixen que les empreses que prestin els serveis tinguin un pla de formació (terminologia jurídica).
- El Pla d'Immigració del Departament de Salut preveu un projecte de formació de mediadors interculturals, impartit per l'Institut d'Estudis de la Salut i finançat per «la Caixa».
- L'administració local i les entitats han detectat diferents formats o continguts, que responen també a les diferents figures professionals que treballen en acolliment de les persones nouvingudes:
 - I. Coneixement de l'entorn i de la societat d'acollida (agents d'acollida)
 - II. Mediació intercultural (mediadors interculturals)
 - III. Iniciació a la interpretació per als serveis públics (traductors i intèrprets)

[Algunas de las entidades prestadoras de servicios de traducción, interpretación o mediación ofrecen cursos para su personal:

- Los departamentos de Interior y de Justicia exigen que las empresas que presten los servicios tengan un plan de formación (terminología jurídica)
- El Plan de Inmigración del Departamento de Salud prevé un proyecto de formación de mediadores interculturales, impartido por el Instituto de Estudios de la Salud y financiado por «la Caixa».
- La administración local y las entidades han detectado diferentes formatos o contenidos, que responden también a las diferentes figuras profesionales que trabajan en la acogida de las personas recién llegadas:
 - I. Conocimiento del entorno i de la sociedad de acogida (agentes de acogida)
 - II. Mediación intercultural (mediadores interculturales)
 - III. Iniciación a la interpretación en los servicios públicos (traductores e intérpretes)]

Resulta esencial destacar que el gasto en este tipo de formaciones no es permanente, por lo que este estudio propone una alternativa en caso de no disponer de formaciones financiadas por el gobierno o empresas externas. La propuesta se basa en realizar formaciones en cadena. Este tipo de formaciones consisten en asumir el coste de la formación para solamente un empleado. El empleado formado, más adelante, actúa como formador para el resto de sus compañeros, quienes, tras haber recibido el conocimiento impartido por el empleado formador, también podrán ejercer como formadores para los demás trabajadores. De esta manera, es posible contar con una plantilla formada con el menor gasto presupuestario posible.

La segunda propuesta se centra en visibilizar la profesión y los problemas existentes para allanar el camino hacia una mejora. Este trabajo demuestra que disponer de un servicio óptimo de traducción e interpretación favorece el buen funcionamiento de las diferentes vías de actuación de las entidades. Sin embargo, tanto el servicio como los problemas que suponen su ausencia permanecen en la sombra. El desconocimiento por parte de la sociedad es uno de los mayores problemas que se han detectado, para lo que la realización de campañas de concienciación ayudaría a aportar la importancia necesaria. Cuanta más gente conozca los problemas a los que se enfrenta este sector, habrá una mayor movilización para resolverlos. Actualmente, las redes

sociales son un gran aliado para este tipo de actividades, ya que es posible alcanzar un gran público mediante publicaciones en diferentes plataformas.

La tercera idea de mejora tiene por objetivo difundir los servicios de traducción e interpretación gratuitos disponibles en la provincia de Barcelona. Durante las entrevistas, se ha detectado una falta de información sobre los recursos disponibles para los usuarios de los servicios públicos. Como consecuencia, las entidades no hacen uso de dichos recursos y recurren a alternativas poco profesionales para solucionar las diferencias lingüísticas, lo cual afecta negativamente la comunicación. Infografías como el Anexo 2 muestran de manera muy sencilla y comprensible la gestión del gobierno catalán de los servicios de traducción e interpretación a nivel jurídico, sanitario, educativo y social. En la línea del ejemplo anterior, la última propuesta consiste en divulgar los servicios de traducción e interpretación gratuitos disponibles para las entidades de la provincia de Barcelona mediante infografías, dípticos, trípticos e incluso publicaciones en las redes sociales.

La autora de este trabajo propone el diseño de un tríptico (Anexo 3) creado a partir de una investigación exhaustiva para detectar los principales servicios gratuitos ofrecidos en la provincia de Barcelona. Este documento incluye datos relativos a los servicios de traducción e interpretación, además de dar visibilidad a este servicio y aportar información sobre la importancia de una comunicación efectiva en el sector del asilo y el refugio. Los recursos de traducción e interpretación incluidos en el tríptico abarcan tanto el ámbito social, como el sanitario y educativo. En primer lugar, en relación con el ámbito social, el documento presenta seis Consejos Comarcales de diferentes localidades de la provincia de Barcelona. Los servicios de los Consejos Comarcales son gratuitos y están destinados a los servicios públicos de cada una de las comarcas. En cuanto al ámbito sanitario, el folleto da visibilidad a Sanitat Respon. Este servicio de la Generalitat de Catalunya está disponible a través del número 016, también es gratuito y todos los servicios médicos públicos pueden recurrir a él para recibir el servicio de interpretación telefónica en la lengua necesaria para permitir una comunicación óptima con el usuario. En tercer lugar, en el ámbito educativo, se presenta el servicio de teletraducción para los centros educativos del *Consorci d'Educació de Barcelona*. De nuevo, se trata de un servicio gratuito para los usuarios de las escuelas públicas de la provincia de Barcelona.

El idioma seleccionado para el tríptico es el español, dado que en las entrevistas se ha constatado que es el idioma más empleado en el contexto del asilo y el refugio, en lugar de el catalán. Sin embargo, los nombres de las entidades proveedoras de los servicios se han mantenido en catalán para facilitar su búsqueda en caso de precisar más información. Con el fin de contribuir a la labor social del presente trabajo, el tríptico se distribuirá por correo electrónico a todas las entidades con las que se ha contactado para realizar las entrevistas analizadas anteriormente.

7. CONCLUSIÓN

A lo largo de este trabajo se ha tratado la traducción e interpretación con refugiados desde diferentes ángulos. Por un lado, se han presentado datos, leyes y métodos de actuación referentes a los solicitantes de protección internacional. Por otro lado, se ha investigado y analizado en profundidad el servicio de traducción e interpretación en este sector.

La investigación llevada a cabo a lo largo del estudio permite resolver la hipótesis que plantea que los refugiados llegados a la provincia de Barcelona no reciben los servicios de un traductor o intérprete profesional y cualificado. La negación o afirmación de dicha hipótesis depende del ámbito de la traducción e interpretación en cuestión. En el ámbito jurídico, tanto los conocimientos teóricos como la experiencia de los entrevistados confirman que los solicitantes de asilo sí reciben servicios de traducción e interpretación adecuados. Este es un ámbito muy bien regulado en el que el propio gobierno garantiza el acceso a una comunicación óptima. Por lo tanto, en este sector la resolución de la hipótesis es negativa. Sin embargo, en el ámbito social, educativo y sanitario sucede todo lo contrario. Los datos recopilados durante este trabajo muestran que los refugiados y solicitantes de asilo, en muchos casos, no cuentan con la figura del traductor-intérprete y se ven obligados a comunicarse recurriendo a diferentes alternativas, como el uso de segundas lenguas, familiares y amigos o empleados de diferentes sectores de los servicios públicos.

Este trabajo de fin de grado cuenta con tres objetivos principales que se han logrado mediante el desarrollo de las ideas expuestas en los diferentes apartados. El primero de ellos consiste en reunir y aportar información sobre la traducción e interpretación con refugiados en los servicios públicos. La investigación y selección de contenido llevada a cabo durante este estudio ha permitido recopilar información específica y relevante en relación con la temática principal, expuesta en los primeros apartados del trabajo, que permite afirmar la resolución favorable del primer objetivo. El siguiente objetivo trata de investigar y entender en profundidad el funcionamiento de los servicios de traducción e interpretación con refugiados en la provincia de Barcelona desde un punto de vista práctico. La experiencia de los seis entrevistados ha aportado datos, información, reflexiones y ejemplos muy valiosos para comprender por

completo la realidad del servicio en esta zona. El tercer objetivo plantea la recomendación de una serie de propuestas de mejora basadas en los resultados de la investigación. Gracias a la visión panorámica que aportan los dos objetivos anteriores, se ha podido investigar en profundidad y evaluar la posibilidad de mejorar ciertos aspectos del servicio de traducción e interpretación con refugiados. Las tres propuestas de mejora planteadas miran hacia el futuro con optimismo a la espera de una repercusión positiva en este sector.

Los resultados obtenidos en este trabajo suponen una aportación académica, profesional y social. A nivel académico, el estudio recopila y aporta información sobre este sector de la traducción e interpretación tan desconocido por parte la sociedad. Desde el punto de vista profesional, las ideas expuestas en el trabajo promueven unas buenas prácticas en el sector de la traducción e interpretación en los servicios públicos, poniendo especial énfasis en la profesionalización de este campo. A nivel social, la investigación y las propuestas realizadas abren el camino hacia una mejora del servicio para los solicitantes de asilo. Además, el trabajo da visibilidad a la profesión y los problemas detectados en este sector para promover cambios hacia una realidad más optimista.

Para concluir, este trabajo de fin de grado abre varias vías de investigación de cara a próximos estudios. Por un lado, a nivel mundial se ha constatado que la llegada de solicitantes de asilo a países de acogida es una realidad en constante crecimiento. Los países receptores se ven obligados a reinventarse y adaptar sus servicios a una mayor demanda. Los cambios en la legislación, las nuevas rutas migratorias y los diferentes motivos de huida de las personas refugiadas son aspectos que destacan en relación con posibles futuros estudios. Por otro lado, la aportación social de este trabajo es un aspecto abierto a un mayor desarrollo, puesto que se pueden considerar nuevas propuestas de mejora y alternativas a las ideas ya planteadas.

8. BIBLIOGRAFÍA

Abril Martí, M. I. (2006). *La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Universidad de Granada.
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/1075/16235320.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (s.f.). *Determinación de la condición de refugiado*.
<https://www.acnur.org/determinacion-de-la-condicion-de-refugiado.html>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2017, diciembre). *Directrices sobre protección internacional No. 13. La aplicabilidad del artículo 1D de las Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 a las personas refugiadas palestinas*.
<https://www.refworld.org/es/docid/5aba84a84.html>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (s.f.). *Emergencia en Siria*. <https://www.acnur.org/es-es/emergencia-en-siria.html>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (s.f.). *Iniciativas para asegurar la calidad del asilo*. <https://www.acnur.org/es-es/iniciativas-para-asegurar-la-calidad-del-asilo.html>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (s.f.). *Situación en Venezuela*. <https://www.acnur.org/es-es/situacion-en-venezuela.html>

Arumí Ribas, M., Gil-Bardají, A. y Vargas-Urpí, M. (2011a). *Traducció i immigració: la figura de l'interpret als serveis públics de Catalunya*. Quaderns: revista de traducció, núm. 18, pp. 199-218. ISSN: 2014-9735.
<https://www.raco.cat/index.php/QuadernsTraduccio/article/view/245286>

- Arumí Ribas, M., Gil-Bardají, A. y Vargas-Urpí, M. (2011b). *Inmigrantes en Cataluña: ¿una comunicación efectiva en los servicios públicos?* Hermeneus: revista de traducción e interpretación, pp. 291-322. ISSN: 1139-7489.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/8620/Hermeneus-2013-15-InmigrantesEnCataluna.pdf?sequence=1>
- Barbadillo Ferrer, M. (2013, 3 junio). *Traducción e Interpretación en relación con el procedimiento de solicitud de protección internacional*. Universidad de Alcalá.
<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23649/Traducci%3b3n%20e%20Interpretaci%3b3n%20en%20relaci%3b3n%20con%20el%20procedimiento%20de%20solicitud%20de%20protecci%3b3n%20internacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boletín Oficial del Estado. (1995, 2 marzo). *Documento BOE-A-1995-5542*. Consultado el 18 de noviembre de 2020. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-5542>
- Boletín Oficial del Estado. (2009, 31 octubre). *Documento consolidado BOE-A-2009-17242*. Consultado el 18 de noviembre de 2020.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242>
- Boletín Oficial del Estado. (2010, 8 junio). *Documento consolidado BOE-A-2010-9107*. Consultado el 20 de enero de 2021.
<https://www.boe.es/boe/dias/2010/06/08/pdfs/BOE-A-2010-9107.pdf>
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). (2019a, 14 junio). *15 datos sobre la situación de los refugiados en España, Europa y el mundo*.
<https://www.cear.es/15-datos-sobre-la-situacion-de-los-refugiados-en-espana-europa-y-el-mundo/>
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). (2014, 16 junio). [Conjunto de datos]. *Cifras y Estadísticas: Cifras de asilo en España*.
<https://www.cear.es/que-hacemos/cifras-y-estadisticas/>

Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). (2019b). *Las personas refugiadas en España y Europa*. https://www.cear.es/wp-content/uploads/2019/07/INFORME_CEAR_2019.pdf

Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). (2020, 2 diciembre). *Situación Refugiados*. <https://www.cear.es/situacion-refugiados/>

Dirección General de la Policía. (2021). *Tramitación de solicitudes (Asilo y Refugio)*. https://www.policia.es/documentacion/asiloylefugio/as_re_tram_tramitacion.html

Eurostat - Statistics Explained. (2020, 2 septiembre). [Conjunto de datos]. *Estadísticas de asilo*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Asylum_statistics/es

Ferrín Pérez, S. (2017, abril). *Interpretación con refugiados: El derecho de acceso a los servicios de interpretación*. Universidad Pontificia de Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/31669>

Foulquié-Rubio, A.I., Vargas-Urpí, M. y Fernández Pérez, M. (2018). *Introducción. 2006-20016: Una década de cambios*. En Foulquié Rubio, A.I., Vargas Urpí, M. y Fernández Pérez, M (eds.) *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles. Una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Comares, p. 1-12. <https://core.ac.uk/download/pdf/189883087.pdf>

Generalitat de Catalunya. (2009, febrero). *Pacte Nacional per a la Immigració*. ISBN: 9788439379539. http://www.gencat.cat/eapc/revistes/RCDP/Documents_interes/RCDP_40/4A_Pacte_Nacional_Immigracio_ca_doc_final_rcdp40.pdf

Generalitat de Catalunya. (2010). *Pla de ciutadania i immigració 2005-2008*. https://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematics/05immigracio_refugi/03politiquesplansactuacio/antecedents/memoria_pla.pdf

Hertog, E. (2010). *Handbook of Translation Studies: Community Interpreting* (Vol. 1).

John Benjamins Publishing Company.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTwzAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA49&dq=Handbook+of+Translation+Studies+Hertog+community+interpreting&ots=bhu46LniwX&sig=ArkiQBbzfr314LhK82tgFGa_w5w#v=onepage&q=Handbook%20of%20Translation%20Studies%20Hertog%20community%20interpreting&f=false

León-Pinilla, R., Jordà-Mathiasen, E. y Prado-Gascó, V. (2016, 13 octubre). *La interpretación en el contexto de los refugiados: valoración por los agentes implicados*. Sendebarr, núm. 27, pp. 25-49. ISSN: 1130-5509.

<https://revistaseug.ugr.es/index.php/sendebarr/article/view/4921>

Martin, A. (s. f.). La Linterna del Traductor. *Interpretación social: rasgos, dilemas y profesionalización*. <http://www.lalinternadeltraductor.org/n9/interpretacion-social.html>

Naciones Unidas. (2019, 5 diciembre). *Refugiados*.

<https://www.un.org/es/sections/issues-depth/refugees/index.html>

Oficina de Asilo y Refugio (OAR). (2019). *Asilo en Cifras 2019*. [Conjunto de datos].

http://www.interior.gob.es/documents/642317/1201562/Asilo_en_cifras_2019_126150899.pdf/15f04b97-06e9-4ab0-ba20-7d90ebec1f13

Save the Children. (2020, 2 marzo). *¿Qué les está pasando a los refugiados de Siria?*

<https://www.savethechildren.es/actualidad/que-les-esta-pasando-los-refugiados-de-siria>

Solà-Morales, R. y Teixidor, E. (2013, febrero). *Els serveis de traducció, interpretació i mediació en els processos d'acolliment lingüístic a Catalunya*. Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura. Linguamón - Casa de les Llengües.

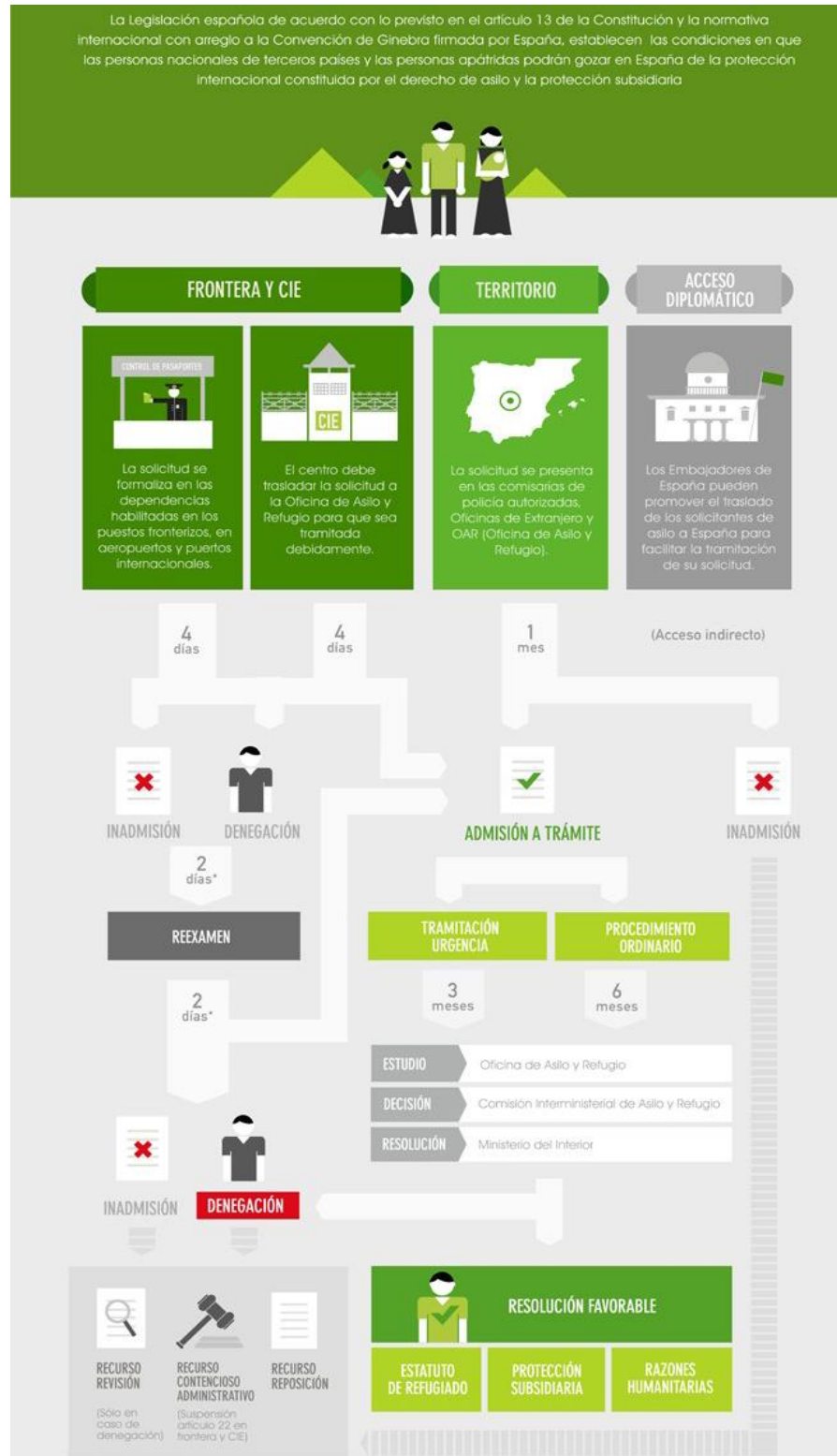
<https://llengua.gencat.cat/permalink/cb5422da-5382-11e4-8f3f-000c29cdf219>

UNICEF. (2020). *El sufrimiento de los niños refugiados y migrantes*.

<https://www.unicef.es/causas/emergencias/refugiados-migrantes-europa>

9. ANEXOS

9.1. Anexo 1: Procedimiento de la solicitud de protección internacional



(CEAR, sin fecha)

9.2. Annex 2: Esquemes de gestió del servei de traducció i interpretació

GRÀFIC I. Esquema d'organització i gestió dels serveis d'Interior i Justícia



GRÀFIC II. Esquema d'organització i gestió de Salut i Educació



GRÀFIC III. Esquema d'organització i gestió a l'Administració local



(Solà-Morales, R. y Teixidor, E., 2013, p. 43)

9.3. Anexo 3: Tríptico creado por la autora de este trabajo



COMUNICACIÓN CON REFUGIADOS

La comunicación es uno de los derechos fundamentales que se debe brindar a las personas refugiadas al llegar al país de destino. Por ese motivo, la labor del traductor e intérprete es de gran importancia en este contexto.

Las personas solicitantes de asilo son un conjunto especialmente vulnerable dada la naturaleza de su situación. Deben asegurarse de comprender completamente la realidad de la nueva vida a la que se enfrentan en el país de acogida en el que se encuentran.

“ El representante de los servicios públicos, en numerosas ocasiones, tiene el poder de facilitar o no un bien como la salud, la libertad, la vivienda o el asilo político, lo que para el participante menos poderoso repercutirá de forma importante o incluso crucial en su vida. ”

Anne Martin (sin fecha).
<http://www.lalinternadeltraductor.org/n9/interpretacion-social.html>

TRABAJO DE FIN DE GRADO

FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN – UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA

12 DE MAYO DE 2021

TRADUCCIÓN E
INTERPRETACIÓN CON
REFUGIADOS: UN
LARGO CAMINO POR
RECORRER

MIREIA MARTÍN PORRAS